



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

El Indecopi pone a disposición el número 999 273 647 en el aplicativo de WhatsApp para que reporten llamadas telefónicas, mensajes y correos electrónicos de proveedores que ofrecen productos y servicios sin su consentimiento

El Indecopi, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, con el fin de facilitar el reporte de métodos comerciales agresivos de proveedores que ofrecen productos y servicios sin el previo consentimiento del consumidor, ha habilitado un número en el aplicativo *WhatsApp* que facilitará la identificación de los presuntos infractores.

Así, la institución invita a los consumidores a reportar sus casos escribiendo a su **'WhatsApp No Insista' 999 273 647**, el cual se encuentra activo las 24 horas del día.

A través de este aplicativo los ciudadanos que reciban ofertas sobre productos y servicios sin haber brindado su consentimiento previo y/o autorización, o quienes, pese a haber expresado su negativa, continúan recibiendo estas comunicaciones, podrán reportar a la autoridad de consumo a las empresas que incumplan con el Código de Protección y Defensa del Consumidor. En sus reportes podrán ingresar la siguiente información:

- Nombre de la empresa.
- Detalle de los productos o servicios que se promocionan.
- Número telefónico y/o correo electrónico desde el que realizó la promoción, enviando una captura de pantalla de la comunicación.
- Fecha y hora de la comunicación.
- Adicionalmente, podrán remitir grabaciones y otro material que pruebe la comunicación.

Con su **'WhatsApp No Insista'** el Indecopi fortalece sus acciones de supervisión pues se trata de una herramienta que permitirá al público reportar de forma sencilla e inmediata estos hechos, enviando información acerca de llamadas telefónicas, mensajería instantánea y/o correos electrónicos que reciban sin haber brindado previamente su consentimiento, o que pese a haber solicitado dejar sin efecto el mismo o no haberlo aceptado inicialmente, los proveedores continúan remitiendo tales comunicaciones, las cuales constituirían métodos comerciales agresivos o engañosos.

El Indecopi precisa que esta supervisión pretende garantizar que estas prácticas comerciales se realicen respetando los derechos de los consumidores y evitando actividades promocionales invasivas, de acoso, coacción, influencia indebida o dolo, conforme a lo señalado en el artículo 58.1 del Código, conductas que merman de forma significativa la libertad de elección de los consumidores.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Así, la institución exhorta al empresariado a implementar los mecanismos idóneos para respetar los derechos de los consumidores, cumpliendo con solicitar de manera clara y previa el consentimiento para promocionar sus productos y servicios a través de llamadas telefónicas, mensajería instantánea o correos electrónicos. Asimismo, con habilitar canales sencillos y oportunos para que los consumidores puedan revocar los consentimientos previamente brindados, de ser el caso.

Fiscalizaciones en marcha

Asimismo, el Indecopi, a través de su Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), viene desarrollando una campaña para verificar que las empresas que realicen llamadas telefónicas para promover productos o servicios, cuenten con el consentimiento de acuerdo a la normativa vigente.

A la fecha, la GSF ha identificado y supervisado a seis empresas con mayor número de reclamos y quejas por realizar llamadas sin el consentimiento de los consumidores. Estas llamadas se realizaban a través de cuatro *call centers* para promocionar sus productos y servicios.

Cabe mencionar que en el momento de la inspección a los *call centers*, verificaron que se realizaron 52 llamadas telefónicas. En 18 casos se realizó la comunicación como si el consumidor ya habría consentido previamente recibir llamadas promocionales, en 30 casos se realizó la llamada para solicitar el consentimiento y en 04 llamadas no se produjo la actividad promocional porque el titular del número telefónico no estaba disponible.

La GSF se encuentra analizando la información recabada y los resultados serán puestos en conocimiento de la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 para que evalúen el inicio de procedimientos administrativos sancionadores.

Lima, 07 de diciembre de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radiopi
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio